

OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽBY INTERNET

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto obchodní podmínky služby přístupu k síti internet (dále jen „**Podmínky**“) společnosti **Web4Soft Internet s.r.o.**, se sídlem Masarykovo náměstí 60/5, PSČ 790 01 Jeseník, IČO 28595734, DIČ CZ28595734, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 44172, vedená u Krajského soudu v Ostravě (dále jen „**Poskytovatel**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování služeb elektronických komunikací v podobě služeb přístupu k síti internet prostřednictvím optické, kabelové či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury ve vlastnictví či ve vztahu oprávněného užítí Poskytovatelem (dále jen „**Služba**“).
- 1.2 Práva a povinnosti Zákazníků a Poskytovatele jsou upraveny Smlouvou, ZoEK, OZ a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 1.3 Definice některých, zde nedefinovaných, užitých termínů (pojmy popsané s velkým počátečním písmenem) jsou obsaženy ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele.

II. Podmínky poskytování Služby

- 2.1 Služba je poskytována pouze v místech, ve kterých má Poskytovatel zajištěné pokrytí v podobě optické, kabelové či bezdrátové (Wi-Fi) infrastruktury. Dostupnost Služeb Poskytovatele v místních lokalitách je uvedena na Internetové stránce.
- 2.2 Pro využívání Služby musí Zákazník disponovat vhodným zařízením, jejichž prodej nebo pronájem zajišťuje Poskytovatel (dále jen „**Koncové zařízení**“). Prostřednictvím jiných zařízení nemůže Poskytovatel správnou funkčnost Služby garantovat. Aktuální nabídka Koncových zařízení Poskytovatele včetně smluvních podmínek prodeje či pronájmu těchto zařízení je dostupná na Internetové stránce.
- 2.3 Za Zahájení poskytování Služeb se považuje zřízení přípojky elektronických komunikací a aktivaci v místě jejího umístění. Místo poskytování Služby nelze z technických důvodů změnit.
- 2.4 Zákazník není oprávněn přemísťovat Koncové zařízení či zasahovat do jeho technické podstaty, ani s Koncovým zařízením jinak neodborně manipulovat. V případě jakékoliv vady Koncového zařízení či poruchy poskytované Služby je Zákazník povinen postupovat v souladu s reklamačními postupy Poskytovatele. V případě jakékoliv neodborné manipulace s Koncovým zařízením ze strany Zákazníka nemůže Poskytovatel garantovat správnou funkčnost a dostatečnou kvalitu Služby, přičemž následný zásah technického pracovníka Poskytovatele může být zpoplatněn dle Ceníku.

III. Odpovědnost Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v tom, že Služby nebyly Zákazníkovi poskytnuty v kvalitě a rozsahu dle uzavřené Smlouvy, případně že nebyly poskytnuty v kvalitě a rozsahu odpovídající požadavkům právních předpisů na kvalitu a rozsah těchto Služeb.
- 3.2 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem.

IV. Parametry Služby

Tarif	Inzerovaná rychlost, maximální rychlost (v Mbit/s)		Běžně dostupná rychlost (v Mbit/s)		Minimální rychlost (v Mbit/s)	
	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)	stahování (down)	odesílání (up)
KTV BĚLÁ STANDARD	100	5	60	3,0	30	1,5
KTV BĚLÁ OPTIMAL	200	10	120	6,0	60	3,0
Optika OPTIMAL	100	50	60	30,0	30	15,0
Optika MAXX	500	200	300	120,0	150	60,0
Optika EXCLUSIVE	1000	500	600	300,0	300	150,0
ULTRA WIFI OPTIMAL	100	50	60	30,0	30	15,0
ULTRA WIFI MAXX	200	100	120	60,0	60	30,0
WIFI STANDARD	10	1	6	0,6	3	0,3
WIFI OPTIMAL	20	3	12	1,8	6	0,9
WIFI MAXX	30	5	18	3,0	9	1,5

- 4.1 Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost internetu při stahování (tj. download) a vkládání (tj. upload) a zároveň se rovná rychlosti inzerované.
- 4.2 Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost internetu, kterou může Uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou Službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je Služba poskytována.
- 4.3 Minimální rychlostí se rozumí nejnižší možná rychlost připojení, pod níž by neměla u dané služby v podmínkách Uživatele rychlost klesat.
- 4.4 Maximální rychlosti může Zákazník dosáhnout v ideálních provozních podmínkách. Poskytovatel se zavazuje, že s výjimkou plánovaných omezení či odstávek z důvodu technických oprav či úprav Sítí bude Služba dosahovat běžně dostupnou rychlost stahování a vkládání dat. Běžně dostupná rychlost stahování a vkládání odpovídá 60 % hodnoty inzerované (maximální) rychlosti. Rychlost je garantována výhradně na LAN portu Koncového zařízení.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje, že běžně dostupná rychlost Služby bude dostupná alespoň po 95 % času během jednoho kalendářního dne, s výjimkou plánovaných omezení či odstávek z důvodu technických oprav či úprav Sítí.
- 4.6 Zákazník bere na vědomí, že vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi inzerovanou, resp. běžně dostupnou rychlostí Služby a aktuální efektivní rychlostí Služby. Technickými faktory zejména jsou: kvalita připojení Koncového zařízení k Síti Poskytovatele (např. připojení skrz Wi-Fi), kvalita a konfigurace Zákazníkova počítače nebo
- 4.7 jiných připojených zařízení, souběžný provoz více připojených elektronických zařízení
- 4.8 Zákazníka, souběžný provoz více aplikací využívajících internet (např. stahování nebo odesílání souborů a zároveň využívání služeb pro přenos videa), počasí, vegetace, umělé horizonty, poloha Koncového zařízení, frekvenční pásmo Koncového zařízení, cesta šíření signálu, náhodná koncentrace uživatelů, režie vyšších přenosových vrstev a faktory Sítě stojící mimo vliv Poskytovatele.
- 4.9 Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání Služby může mít vliv paralelní

využívání jiných služeb elektronických komunikací, např. IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Snížení skutečně dosahované rychlosti Služby z důvodu vlivu jiných souvisejících služeb pod běžně dostupnou rychlost neznamená bez dalšího porušení smluvních podmínek Poskytovatelem.

- 4.10 Poskytovatel se zavazuje neomezovat přístup ke Službě, aplikacím a možnostem jejich využívání. Služba může být poskytována na neveřejných IP adresách s tím, že na požádání Poskytovatel přidělí Zákazníkovi zdarma jednu veřejnou IP adresu.

V. Vady Služby a odpovědnost za ně

- 5.1 Služba není poskytována řádně, jestliže Zákazník z důvodu na straně Poskytovatele nemůže užívat objednané Služby v souladu se Smlouvou a/nebo obecně závaznými právními předpisy, případně její fungování vykazuje znaky velké trvalé odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload).
- 5.2 Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu Služby, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 5.3 Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 5.4 Pro zjišťování výkonu Služby a jejích závad je rozhodné měření mezi Koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti internet propojených prostřednictvím kabelu, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu a za pomoci elektronického zařízení, které je po technické stránce způsobilé ke změření veškerých hodnot Služby, které je Poskytovatel schopen poskytovat. Měření skrz domácí síť Zákazníka, Wi-Fi router, Wi-Fi síť apod. je ovlivněno řadou potenciálně nepříznivých faktorů schopných negativně ovlivnit výsledky měření, které Poskytovatel nemůže ovlivnit ani předvídat. Přenosové rychlosti budou měřeny na vrstvě L4 (transportní).
- 5.5 Pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti může být považován za výpadek Služby a může zakládat právo na reklamaci Služby v souladu s Všeobecnými podmínkami Poskytovatele.
- 5.6 Za vady poskytovaných Služeb se nepovažuje vada, jejíž příčina vznikla za Koncovým zařízením nebo přerušením napájení Koncového zařízení.

VI. Reklamacie Služby

- 6.1 V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku Služby, které zná Poskytovatel z vlastních provozních údajů a o nichž Zákazníka vhodným způsobem informoval (např. zveřejněním informace na Internetové stránce), je pro zabezpečení práv Zákazníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu Služby ohlásil poruchu na Zákaznické lince, prostřednictvím e-mailové adresy podpora@websoft.cz nebo prostřednictvím online formuláře dostupného na <https://www.websoft.cz/centrum-podpory> a Poskytovatel tak mohl provést včasné měření aktuálního výkonu datové služby.
- 6.2 Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci Služby v souladu s příslušným ustanovením Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací Poskytovatele v případě, že fungování Služby naplní znaky velké trvalé odchylky, anebo velké opakující se odchylky od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání, anebo v případě jiných vad nebo nedostupnosti Služby.
- 6.3 Reklamací vad je Zákazník povinen uplatnit do dvou měsíců ode dne jejich výskytu, jinak právo z vadného plnění zaniká.
- 6.4 V případě, že z důvodu závady na straně Poskytovatele bylo možné Službu využít jen částečně, anebo nebylo možné Službu využít vůbec, je Zákazník oprávněn vyžadovat přiměřené snížení ceny Služby v rozsahu, který odpovídá době, po kterou nebyla Služba řádně dostupná. To neplatí v případě, že Poskytovatel Zákazníkovi jako náhradu poskytl jinou, obdobnou Službu.

VII. Opatření řízení provozu

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje nakládat při poskytování Služeb s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na používané zařízení.

- 7.2 Služby jsou poskytovány bez časového omezení a bez omezení objemu přenášených dat. Internetové protokoly TCP/IP nejsou nijak omezovány. Poskytovatel si vyhrazuje právo zavést taková technická opatření, aby ochránil integritu a bezpečnost Sítí a jejich uživatelů.
- 7.3 Poskytovatel je oprávněn za účelem uvedeným v nařízení (EU) 2015/2120 v článku 3 odst. 3 písm. a) až c) zavádět opatření řízení provozu (včetně po nezbytnou dobu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat aplikace nebo služby). Opatření řízení provozu uplatňovaná Poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých Služeb, a to především za účelem zajištění integrity Sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele. Soukromí Zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva Zákazníků nejsou v tomto směru nijak dotčena.
- 7.4 Opatření přiměřeného řízení provozu dle předchozího odstavce jsou vždy přiměřená, transparentní, nediskriminační a sledují objektivně odlišné požadavky určitých kategorií provozu na technickou kvalitu Služby, a jsou uplatňovány pouze v případech, kdy je to nezbytné, pouze na nezbytně nutnou dobu a za účelem:
- 7.4.1 dodržení požadavků dle platné právní úpravy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;
- 7.4.2 zachování integrity a bezpečnosti Sítě, Služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a Koncových zařízení koncových Uživatelů;
- 7.4.3 zabránění hrozícímu přetížení Sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení Sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.
- 7.5 Možnými projevy uplatňovaných opatření řízení provozu může být například to, že dojde ke snížení rychlosti stahování (download) a/nebo nahrávání (upload), a z toho důvodu se např. videa nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebudou možné spustit nebo nebudou fungovat plynule (k tomu může docházet i v případě vyšší hodnoty odezvy), soubory se budou stahovat, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

VIII. Hromadná omezení provozu Sítě a omezení rychlosti Služby

- 8.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost poskytovaných Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn ze závažných technických či provozních důvodů na nezbytně nutnou dobu omezit či dočasně přerušit poskytování sjednaných Služeb. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služeb, jestliže na základě jím prováděného měření a poznatků z řízení Sítě hrozí nebezpečí přetížení Sítě. Lze-li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat, upozorní Poskytovatel Zákazníka na plánované výpadky poskytované Služby zveřejněním informace na internetových stránkách Poskytovatele či jiným vhodným způsobem. Takové omezení nebude mít dopad na soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů.
- 8.3 V případě, že Uživatel využívá vedle připojení k internetu také specializované Služby Poskytovatele v souladu s ustanovením čl. 3 odst. 5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 5. 2015 (například internetovou digitální televizi poskytovanou třetí stranou – IPTV, nebo telefonní služby poskytované prostřednictvím sítě internet), pak využívání těchto doplňkových Služeb může mít vliv na přenosovou rychlost internetu. Specializovaná služba digitální televize vyžaduje až 7 Mbit/s a telefonní služby až 1 Mbit/s. Poskytovatelem nabízené rychlosti přístupu k síti internet by měly být dostačující k souběžnému využití s jinými službami elektronických komunikací. Výjimečně lze pozorovat dočasné a krátkodobé zhoršení některé poskytované Služby, například zpomalení rychlosti stahování či pomalé načítání videa ve vysoké či nejvyšší kvalitě, což však nemá vliv na funkčnost poskytnutých Služeb. V případě zásadního omezení či nefunkčnosti Služby lze poskytnuté služby reklamovat.
- 8.4 Omezení provozu Sítě a omezení rychlosti Služby dle tohoto článku mohou ovlivnit využívání internetového obsahu, aplikací a služeb poskytovaných jinými poskytovateli, a to tak, že tento obsah, aplikace nebo služby budou běžet pomaleji nebo dojde k jejich úplnému dočasnému výpadku (nemožnosti užívání).

IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tyto Podmínky byly vydán společností Web4Soft Internet s.r.o. a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejímž předmětem je poskytování služby přístupu k síti internet.
- 9.2 V otázkách výslovně neupravených těmito Podmínkami či v případě, kdy je tak výslovně uvedeno, se použijí ustanovení smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických

komunikací Poskytovatele a dalších smluvních dokumentů, jakož i platná a účinná ustanovení právního řádu České republiky.

- 9.3 Pro změny a doplnění těchto Podmínek platí ustanovení čl. IV. Všeobecných podmínek – Změna smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky kdykoliv omezit, změnit nebo zrušit, a to i bez udání důvodu.
- 9.4 Tyto Podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách Poskytovatele www.websoft.cz. Na požádání jsou k nahlédnutí na Kontaktních místech Poskytovatele.

X. Účinnost

- 10.1 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2024.